

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER SERVICE*
PENJUALAN TANAMAN
(Toko Kemuning Mekar Bandung)**

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan
Program Strata 1, Program Studi Teknik Informatika,
Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Ana Hasanah
Nrp. 14.304.0129



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
JULI 2018**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari:

Nama : Ana Hasanah

Nrp : 14.304.0129

Dengan judul :

**“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER SERVICE* PENJUALAN TANAMAN
(Toko kemuning mekar bandung)”**

Bandung, 31 Juli 2018

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

(Caca E Supriana, S.SI., MT)

(Shanti Herliani., ST)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR ISTILAH	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SIMBOL.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Tujuan Tugas Akhir	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir.....	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir	1-3
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU	2-1
2.1 Peta Konsep	2-1
2.2 Konsep Sistem Informasi	2-1
2.2.1 Pengertian Sistem	2-1
2.2.2 Pengertian Informasi	2-2
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi.....	2-2
2.2.4 komponen Sistem Informasi	2-2
2.2.5 Karakteristik Sistem Informasi	2-2
2.3 Konsep <i>Customer Service</i>	2-5
2.3.1 Definisi <i>Customer Service</i>	2-5
2.3.2 Fungsi <i>Customer Service</i>	2-5
2.3.3 Tugas <i>Customer Service</i>	2-6
2.3.4 Etika <i>Customer Service</i>	2-6
2.3.5 Sikap <i>Customer Service</i>	2-7
2.3.6 Pelayanan yang dapat diberikan oleh <i>Customer Service</i>	2-9

2.4 Pengertian Penjualan.....	2-10
2.5 Konsep <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	2-10
2.5.1 Tujuan CRM.....	2-10
2.5.2 Fungsi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	2-11
2.6 Penelitian Terdahulu	2-11
BAB 3 SKEMA PENELITIAN.....	3-1
3.1 Alur Penelitian	3-1
3.2 Skema Analisis	3-3
3.3 Analisis Masalah dan solusi TA.....	3-4
3.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	3-5
3.5 Tempat dan Objek Penelitian	3-5
BAB 4 ANALISIS DAN PERANCANGAN	4-1
4.1 Analisis <i>Current System</i>	4-1
4.1.1 Hasil wawancara	4-1
4.1.2 Analisis Alur Aktivitas	4-1
4.1.3 Analisis Prosedur	4-4
4.1.4 Analisis Dokumen.....	4-5
4.1.5 Hierarki Proses.....	4-8
4.1.6 Ruang Lingkup	4-10
4.1.7 Aliran Data	4-12
4.1.8 Identifikasi Tujuan CRM	4-28
4.1.9 <i>System Objective</i>	4-31
4.1.10 <i>Requirement Specification</i>	4-31
4.1.12 Kesimpulan Analisis	4-33
4.2 Perancangan	4-34
4.2.1 Definisi sistem informasi <i>customer service</i> penjualan tanaman.....	4-34
4.2.3 Aliran Data <i>Required System</i>	4-36
4.2.4 Kamus Data	4-51
4.2.5 <i>User Catalogue</i>	4-52
4.2.6 Perancangan data	4-53
4.2.7 <i>Prototype Pathway</i>	4-55
4.2.8 Prototype Aplikasi	4-60
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	5-1
5.1 KESIMPULAN.....	5-1

5.2 SARAN.....	5-1
DAFTAR PUSTAKA	



ABSTRAK

Pelayanan yang ada di sistem informasi *customer service* penjualan tanaman adalah pelayanan informasi tanaman, pemesanan tanaman dan pembuatan laporan. informasi tanaman yang terjadi ditoko kemuning mekar bandung pada penjualan tanaman saat ini adalah dengan pelanggan datang langsung ke toko kemuning mekar bandung

Customer Relationship Management (CRM) merupakan teknik atau serangkaian proses yang dirancang untuk mengumpulkan data dan menyediakan informasi yang membantu organisasi mengevaluasi strategi. penelitian ini menyajikan perancangan sistem informasi layanan pelanggan penjualan tanaman di toko kemuning mekar bandung. strategi pemodelan atau perancangan sistem informasi layanan pelanggan untuk penjualan di toko kemuning bandung menggunakan metode hubungan pelanggan Manajemen (CRM) yang dapat mengelola data pelanggan, data tanaman, dan data layanan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan keluhan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melayani *customer* dengan baik dan menjaga hubungan baik dengan *customer* agar tidak berpindah ke toko yang lain atau pesaing. penelitian ini dimulai dengan latar belakang, pengidentifikasian masalah, mencari konsep - konsep yang mendukung untuk perancangan sistem informasi *customer service* penjualan tanaman di toko kemuning mekar bandung, yang kemudian menganalisis *current system* di toko kemuning mekar dan merancang *required system*.

Hasil dari penelitian ini adalah berupa perancangan sistem informasi *customer service* untuk penjualan tanaman yang dapat menyimpan data tanaman, data pelanggan, dan layanan yang diterapkan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

Kata kunci : Toko Penjualan Tanaman *Customer Relationship Management* (CRM). *Customer Service*

ABSTRACT

Services in the plant sales customer service information system are plant information services, plant ordering and report making. Plant information that occurred in the toko kemuning mekar bandung at the current sale of plants is with customers coming directly to the Kemuning mekar bandung.

Customer Relationship Management (CRM) is a technique or set of processes designed to collect data and provide information that helps the organization evaluate its strategy. This research presents the design of customer service information systems for sale of plants in the shop kemuning mekar bandung. strategy of modeling or designing customer service information system for sales in store kemuning bandung using customer relationship management (CRM) method that can manage customer data, plant data, and customer service data to meet customer needs and complaints.

The purpose of this study is to serve the customer well and maintain good relationships with customers in order not to move to other stores or competitors. This research begins with background, identifying problems, looking for concepts that support for the design of customer service information system sales of plants in the store kemuning mekar bandung, which then analyzes the current system in the store kemuning mekar bandung and design the required system.

The result of this research is in the form of customer service information system design for the sale of plants that can store plant data, customer data, and service applied to improve service to customer.

Keywords: Plant Sales Stores, Customer Relationship Management (CRM). Customer Service



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tanaman hias memiliki nilai komersial yang cukup tinggi dan banyak diminati oleh berbagai kalangan. Jenis tanaman hias yang banyak menjadi perhatian para penggemar antara lain: anggrek, krisan, mawar, anyelir, anthurium, sensivera, aglonema, sedap malam, aster, melati dan lain-lain dengan beragam spesifikasi dan warna. Bisnis tanaman hias semakin hari semakin berkembang dan diikuti dengan semakin banyaknya permintaan tanaman hias terutama di kota-kota besar. Yayasan Bunga Nusantara memperkirakan di Indonesia terdapat sedikitnya 20.000 petani tanaman hias yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Hal tersebut membawa dampak yang sangat positif bagi petani untuk dapat meningkatkan taraf hidupnya dan juga turut serta dalam hal memperkecil pengangguran yang ada di Indonesia, serta bisa jadi merupakan salah satu sumber devisa negara yang cukup potensial jika tanaman hias tersebut diekspor keluar negeri. Mutu tanaman hias tergantung pada penampilan, daya tahan kesegaran dan tingkat kelangkaannya. Tanaman hias dengan mutu yang sangat prima mempunyai nilai jual yang tinggi. Selain mutu tanaman yang baik, proses pelayanan pemasaran tanaman hias tersebut juga sangat penting perannya untuk dapat berhasil mengembangkan bisnis tanaman hias ini menjadi bisnis yang besar.

Toko kemuning mekar adalah salah satu toko yang menjual tanaman hias yang berada di kota Bandung. Toko kemuning mekar saat ini pelayanan terhadap pelanggan kurang efektif, belum tersedianya pengolahan data mengenai pelanggan dan tanaman, informasi mengenai tanaman yang ada toko kemuning mekar, serta strategi penjualan yang ditetapkan. Saat ini pelayanan yang dilakukan di toko kemuning adalah melayani pelanggan yang datang ke toko kemuning mekar dan informasi untuk mendapatkan mengenai toko kemuning mekar dengan cara pelanggan mendatangi toko kemuning dan pelanggan memberikan informasi mengenai tempat dan keistimewaan toko kemuning mekar ke calon pelanggan lain. Dengan seperti ini menyebabkan peluang untuk mendapatkan calon pelanggan secara maksimal tidak terpenuhi dan hal ini sangat disayangkan. Penyebaran informasi yang tidak efektif membuat pelanggan tidak mengetahui informasi-informasi terbaru sehingga mempengaruhi pelanggan untuk beralih ke toko lain. Ini menyebabkan pemilik toko kemuning mekar harus berlomba dengan pesaingnya untuk mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama dengan menjalin komunikasi yang baik.

Oleh karena itu, maka perlu diterapkan suatu strategi yang lebih baik dengan cara memanfaatkan teknologi informasi yang dapat membantu usaha ini menjadi lebih efektif dan meningkatkan layanan terhadap pelanggan, serta dapat menunjang pengambilan keputusan yang lebih baik lagi bagi pemilik toko kemuning mekar. Salah satu keunggulan dalam peningkatan layanan adalah dengan penerapan

konsep Manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM). Tahapan CRM (*Customer Relationship Management*) telah menjadi suatu fasilitas untuk mendapatkan pengetahuan serta keseluruhan mengenai pelanggan, yang akan mempermudah pemilik untuk memberikan *service* sesuai dengan kebutuhan dan perilaku pelanggan.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut menjadi laporan Tugas Akhir dengan judul “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER SERVICE* PENJUALAN TANAMAN HIAS (Toko Kemuning Mekar Bandung)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka untuk lebih mengarahkan pembahasan dalam Tugas Akhir ini dapat merumuskan permasalahan yang akan dibahas pada tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana perancangan informasi dapat mendukung pelayanan dalam perkembangan bisnis tanaman yang semakin tinggi
2. Bagaimana merancang pelayanan pelanggan dengan menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM)

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat membantu pemilik usaha untuk lebih meningkatkan penjualan tanaman dengan pelayanan terhadap pelanggan (*Customer Service*)
2. Menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) pada Perancangan Sistem Informasi *Customer Service* penjualan tanaman di toko kemuning mekar bandung

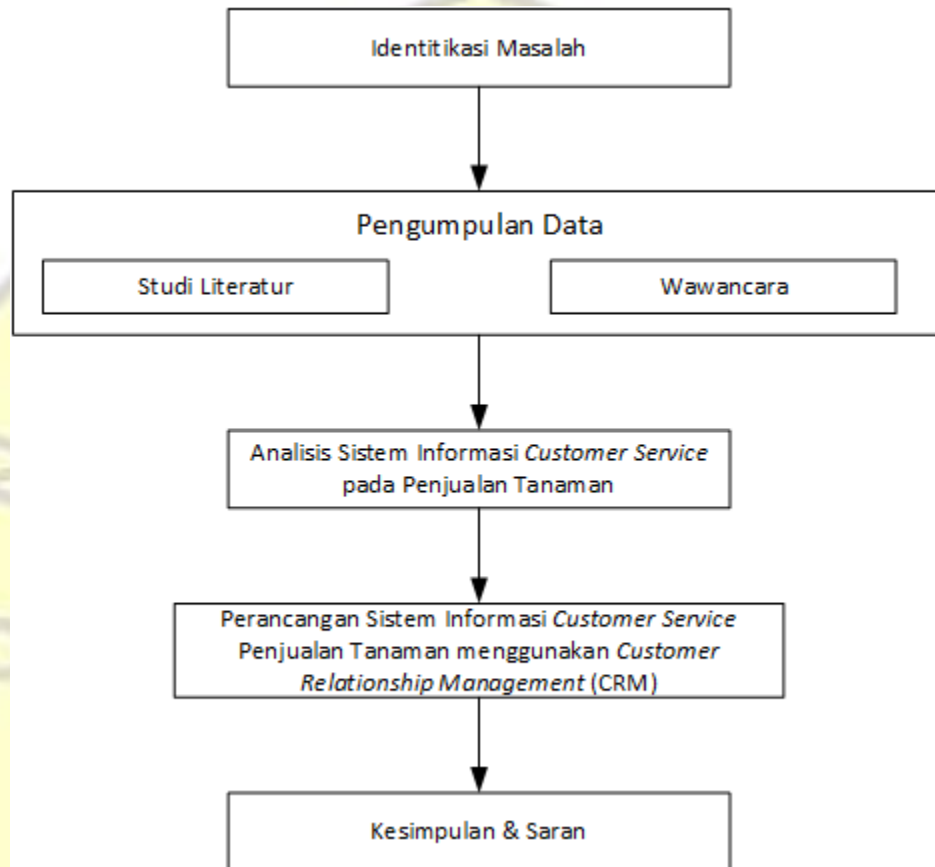
1.4 Lingkup Tugas Akhir

berdasarkan permasalahan yang ada diatas, berikut merupakan batasan permasalahan yang akan dibahas meliputi:

1. Sistem Informasi yang dibuat meliputi sistem informasi *customer service* pada penjualan tanaman
2. Analisis dilakukan berupa analisis proses bisnis penjualan tanaman.

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Berikut ini merupakan metodologi Tugas Akhir Perancangan Sistem Informasi *Customer Service* penjualan tanaman menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM). Dapat dilihat pada Gambar 1.1 metodologi tugas akhir.



Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir perancangan sistem informasi *Customer Service* Penjualan Tanaman.

Metode penelitian Tugas Akhir yang diperlukan dalam merancang sistem informasi *Customer Service* penjualan tanaman menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini dilakukan pengidentifikasian masalah yang terjadi di toko kemuning mekar serta solusi sementara yang akan diusulkan untuk mengatasi masalah tersebut.

2. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang relevan secara teoritis atau yang didapat dari organisasi tempat penelitian beserta lingkungannya untuk menunjang tahap perancangan sistem informasi *Customer Service* penjualan tanaman. Tahap pengumpulan data terdiri dari :

a. Studi Literatur

Mengumpulkan data dan informasi yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan, CRM (*Customer Relationship Management*). Mengumpulkan literatur yang diperlukan untuk merancang sistem informasi *Customer Service* penjualan tanaman. Mengumpulkan *E-book*, jurnal serta buku yang membahas mengenai bentuk pemodelan *Customer Service* dalam *Customer Relationship Management* (CRM).

b. Wawancara

Pada tahap ini dilakukan Wawancara terhadap pemilik toko kemuning mekar bandung untuk memperoleh data dan informasi sebagai penunjang dalam melakukan analisa untuk merancang sistem yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

3. Analisis sistem yang berjalan

Pada tahap ini dilakukan analisis mengenai pengumpulan data yang berhubungan dengan proses bisnis dan serta relasi data di tempat penelitian (Toko Kemuning Mekar), meliputi:

a. Mempelajari alur data dan relasi data antar sistem.

b. Mempelajari jenis dan karakteristik data yang ada di tempat penelitian.

4. Perancangan Sistem Informasi *Customer Service* Penjualan Tanaman menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM).

Pada tahap ini dilakukan perancangan sistem informasi *Customer Service* penjualan tanaman menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM) pada toko kemuning bandung.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika Penulisan Tugas Akhir dengan Judul Perancangan Sistem Informasi *Customer Service* Penjualan Tanaman di toko kemuning mekar bandung sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada Bab ini menjelaskan latar belakang, identifikasi masalah, tujuan, lingkup dan sistematika penulisan tugas akhir untuk Perancangan Sistem Informasi *Customer Service* Penjualan Tanaman

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan konsep dari perancangan, sistem informasi, komponen sistem informasi, *Customer Service*, *Customer Relationship Management* (CRM).

BAB 3 : SKEMA PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan kerangka TA, Skema Analisis, analisis masalah, dan juga gambaran umum yang ada di toko kemuning mekar bandung

BAB 4 : ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini menjelaskan tahapan analisis yang dilakukan pada sistem yang sedang berjalan dan tahapan perancangan yang dilakukan dalam perancangan sistem informasi *customer service* penjualan tanaman

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dari tugas akhir perancangan sistem informasi *customer service* penjualan tanaman di toko kemuning mekar bandung. Dan juga saran yang diberikan untuk perancangan sistem informasi *customer service* penjualan tanaman kedepannya.



DAFTAR PUSTAKA

1. [ALT02] Alter, Steven., *"Information Systems the foundation of E-Business "*, Fourth Edition, New Jersey:Pearson Education, 2002
2. [BPS15] Badan Pusat Statistik. BPS-Statistics Indonesia (2015)
3. [DYA] Dyantina Ovi, Afrina Mira, Ibrahim Ali, "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)" jurnal
4. [HUT15] Hutabalian H yuniarta, Samuel johnny kalangi "Peran customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK unit politeknik" e-Journal"Acta Diurna" volume iv. No.3 Tahun 2015
5. [ISK] Iskandar agus, rangkruti a haris "Peracngan sistem informasi penjualan tunai pada PT.klaten bercahaya"
6. [KAS08] Kasmir.Dr "Customer Service Excellent teori dan praktis"2008
7. [KR01] Kalakota Ravi dan Robinson Marcia, *"E-Business Roadmap for Succes"*. Addison Wesley Longman, Inc 2001
8. [KUM14] A.Kumar mayor "Study of Customer Relationship Management (CRM) Practices in organized retail shopping Malls at bengaluru city India" 2014
9. [MAU15] Maulana Sofyan, S.Kom, *" SMS Gateway cara praktis dan mudah membangun sms gateway dengan modem GSM/ handphone"*, PPT Elex Media Komputindo, Jakarta 2015
10. [MAT] Dr. Mathur Meera, "A Study on Customer Relationship Management Practices in Selected Organised Retail Stores in Udaipur City"
11. [NYO10] Pujawan I Nyoman, ER Mahendrawati, *"Supply Chain Management"*, Edisi ke-2. Penerbit Guna Widya. 2010
12. [NOV15] Novita rice, sari Novita "SISTEM INFORMASI PENJUALAN PUPUK BERBASIS E-COMMERCE" e-Journal"Acta Diurna"
13. [TRB05] Turban, Efrem G, R Kelly Rainer, Jr., dan Richard E. Potter., *" Introduction to information technology"* Edisi ke-3. Jhon Wiley and Sons, Inc., New York. 2005
14. [KOT95] Kotler Philip , "Manajemen Pemasaran analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian", Edisi ke-8, Edisi Indonesia, diindonesiakan Oleh Ancella Anitawati Hermawan
15. [RUS17] Rusydi Mhd., *"Customer Excellence"*, Edisi ke-1, Gosyen Publishing. 2017

